

臺北市大安地政事務所

105 年度客服滿意度調查分析



調查期間：105 年 5 月 6 日至 6 月 3 日

目 錄

壹、調查名稱：	1
貳、調查目的：	1
參、調查概述：	1
一、調查期間：	1
二、調查內容：	1
三、調查對象：	1
四、調查方式：	1
五、資料處理：	1
肆、調查結果之分析與檢討：	2
一、調查表各項客服滿意度分析	2
二、受訪者基本資料	12
三、交叉分析地政士對本所客服滿意度	13
四、整體滿意度分析	24
五、不滿意事項及其他建議事項之改進措施	25
伍、對策與結論	26

壹、調查名稱：

臺北市大安地政事務所 105 年度客服滿意度調查

貳、調查目的：

為了解洽公民眾，對本所提供之各項軟、硬體設施是否滿意，特作此調查，藉以了解本所一年來所做之努力是否達到民眾之要求，並據此做為日後為民服務品質改善之依據。

參、調查概述：

一、調查期間：

自民國 105 年 5 月 6 日至 105 年 6 月 3 日止。

二、調查內容：

對本所提供之環境；環境標示（含雙語）及方向引導（如機關指示牌、設施標示、各樓層設置平面圖及標示課室別等）；申辦動線及空間規劃（如服務櫃臺動線流暢度、洽公空間適宜度）；使用信用卡繳納地政規費；退還地政規費服務；服務設施合宜度（如各項設備維護、提供申請表、無障礙廁所等）；1 樓性別友善廁所；停車場設施（如自動繳費機、服務人員態度）；引導人員服務；志〈義〉工參與為民服務等軟硬體服務進行調查，以不具名方式由來所洽公民眾填寫。

三、調查對象：

調查期間至本所洽公及洽詢地政業務之民眾與地政士。

四、調查方式：

由服務臺人員對洽公及洽詢地政業務之民眾與地政士發出調查表，填畢後當場收回。

五、資料處理：

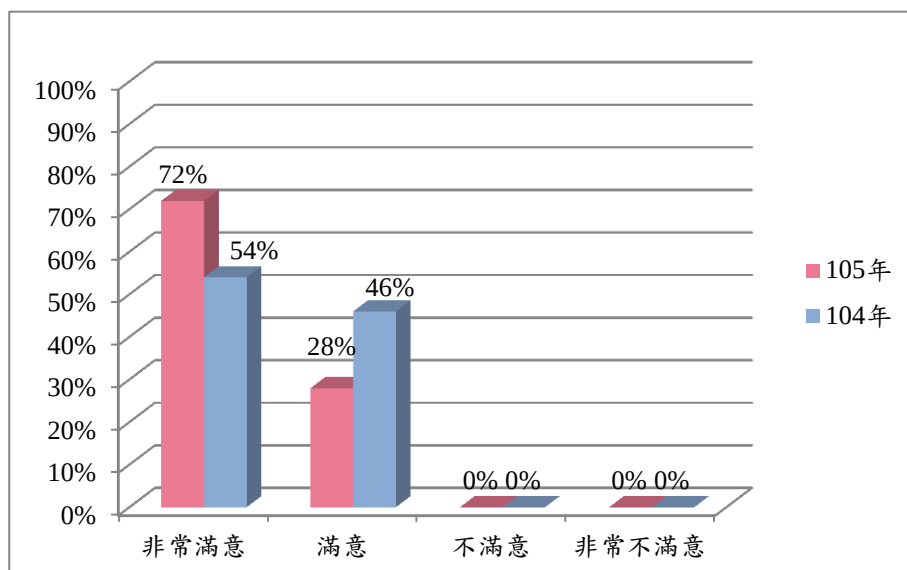
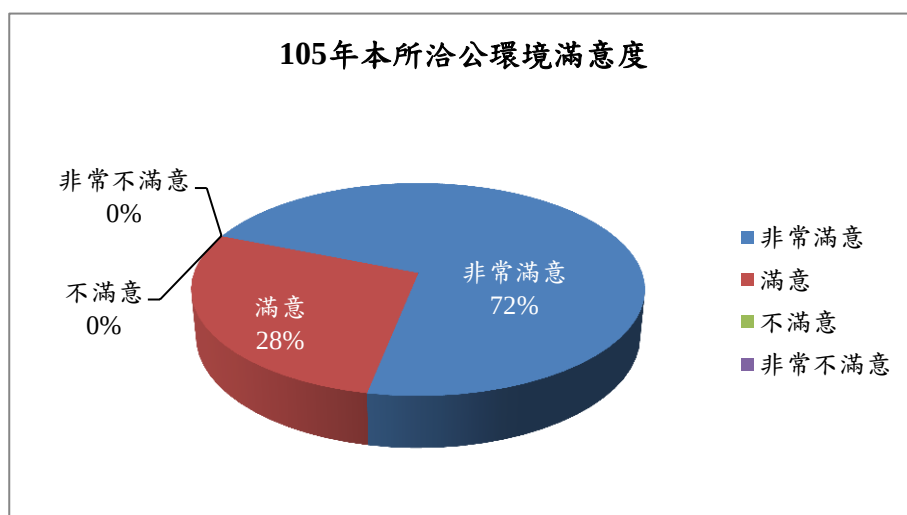
本調查表共發出 100 份，回收 100 份，回收率 100%。收回之調查表由專人統計分析處理。

肆、調查結果之分析與檢討：

一、調查表各項客服滿意度分析

1. 您對本所洽公環境是否感到滿意？

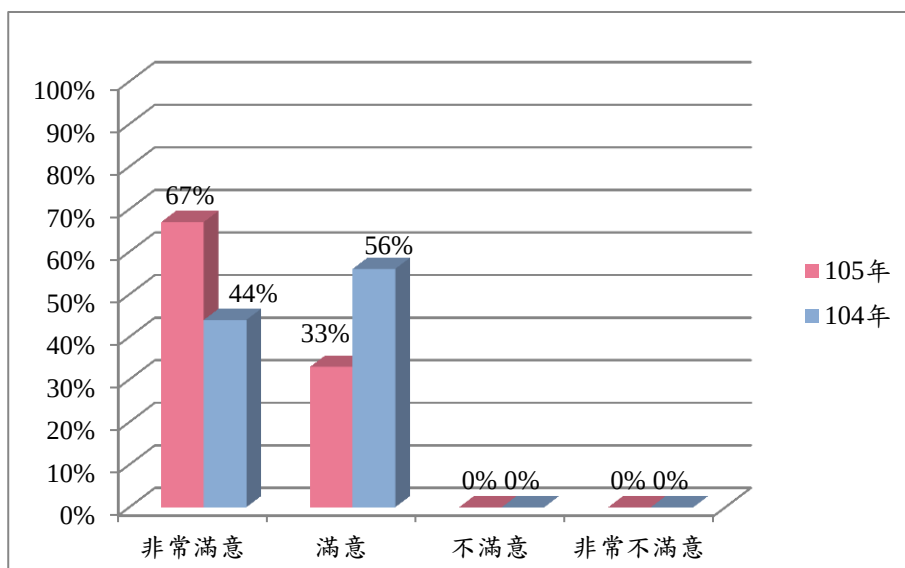
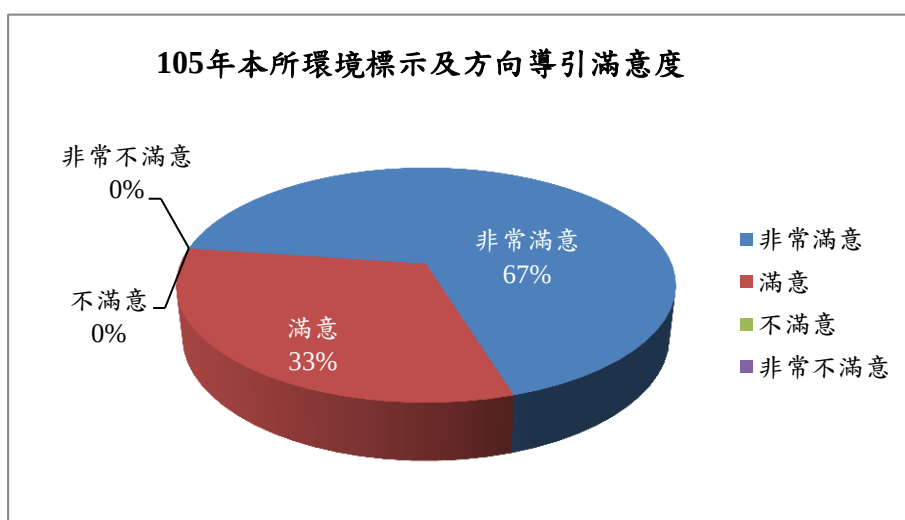
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
105 年	票數	72	28	0	0
105 年	百分比	72%	28%	0%	0%
104 年	百分比	54%	46%	0%	0%



受訪者對本所洽公環境滿意度，非常滿意 72%，滿意 28%，整體滿意情形為 100%。

2. 您對本所環境標示（含雙語）及方向引導（如機關指示牌、設施標示、各樓層設置平面圖及標示課室別等）是否感到滿意？

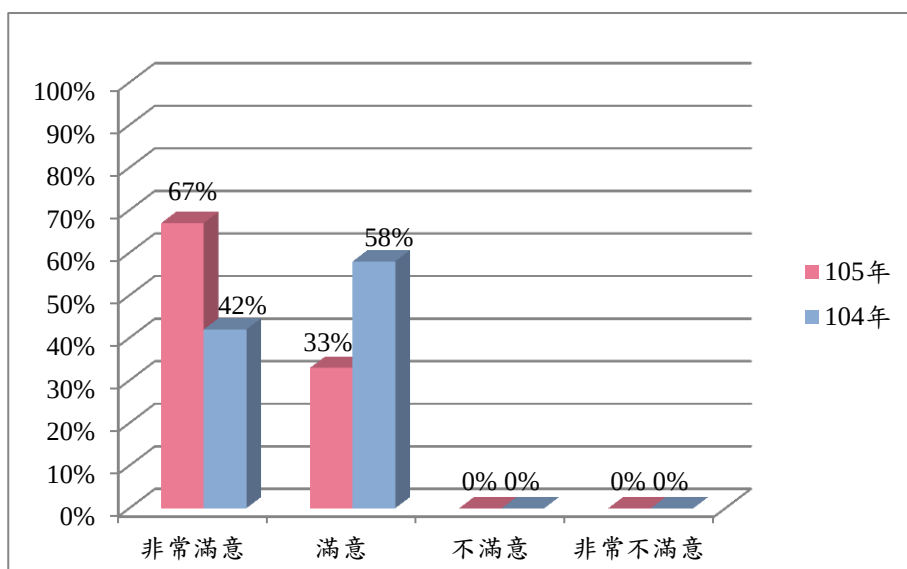
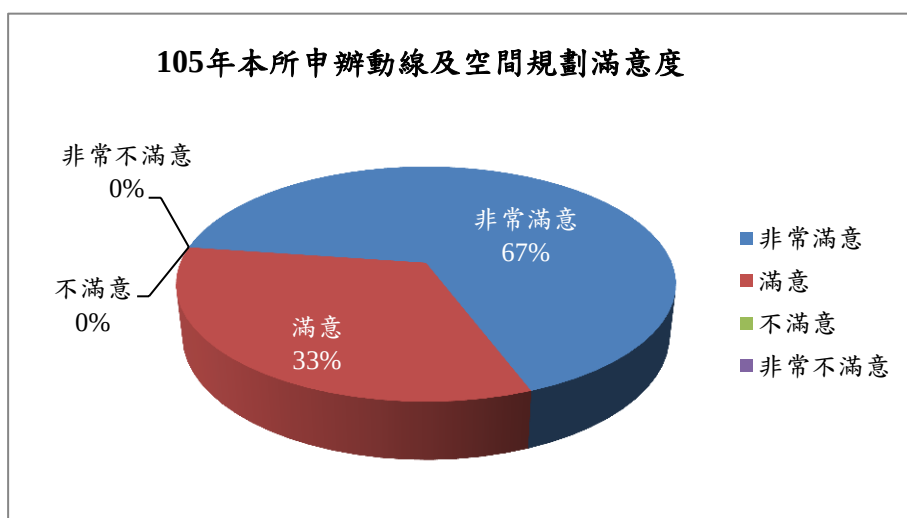
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
105 年	票數	67	33	0	0
105 年	百分比	67%	33%	0%	0%
104 年	百分比	44%	56%	0%	0%



受訪者對本所環境標示（含雙語）及方向引導（如機關指示牌等）滿意度，非常滿意 67%，滿意 33%，整體滿意情形為 100%。

3. 您對本所申辦動線及空間規劃（如服務櫃檯動線流暢度、洽公空間適宜度）是否感到滿意？

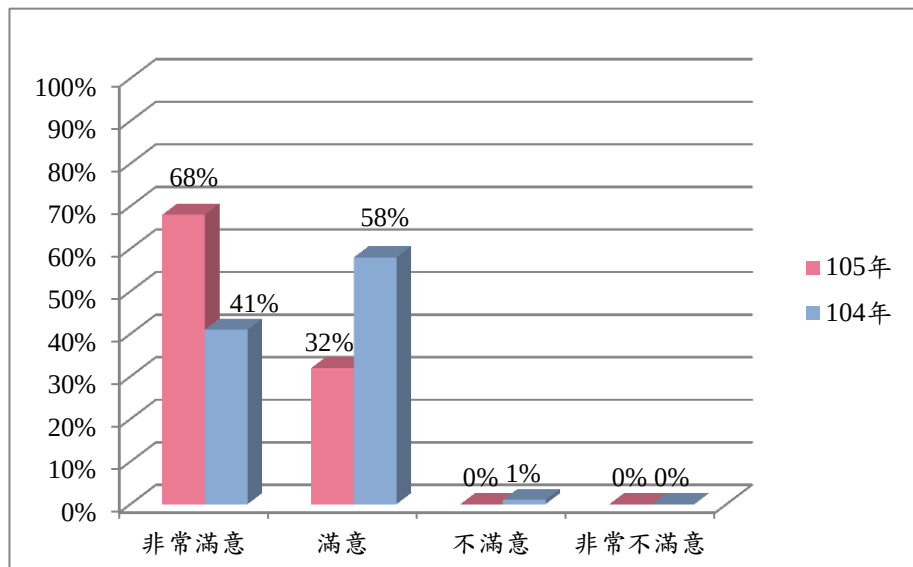
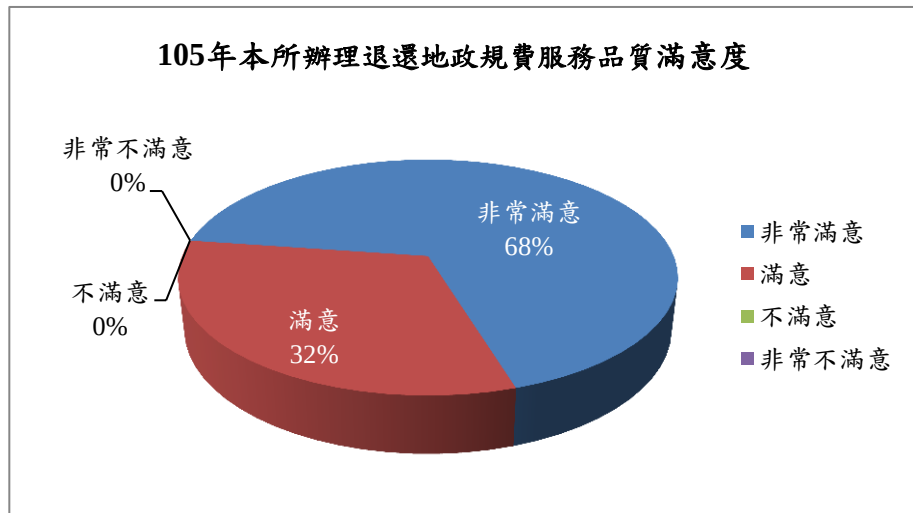
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
105 年	票數	67	33	0	0
105 年	百分比	67%	33%	0%	0%
104 年	百分比	42%	58%	0%	0%



對本所申辦動線及空間規劃（如服務櫃檯動線流暢度等）滿意度，非常滿意 67%，滿意 33%，整體滿意情形為 100%。

4. 您對本所辦理退還地政規費服務品質是否感到滿意？

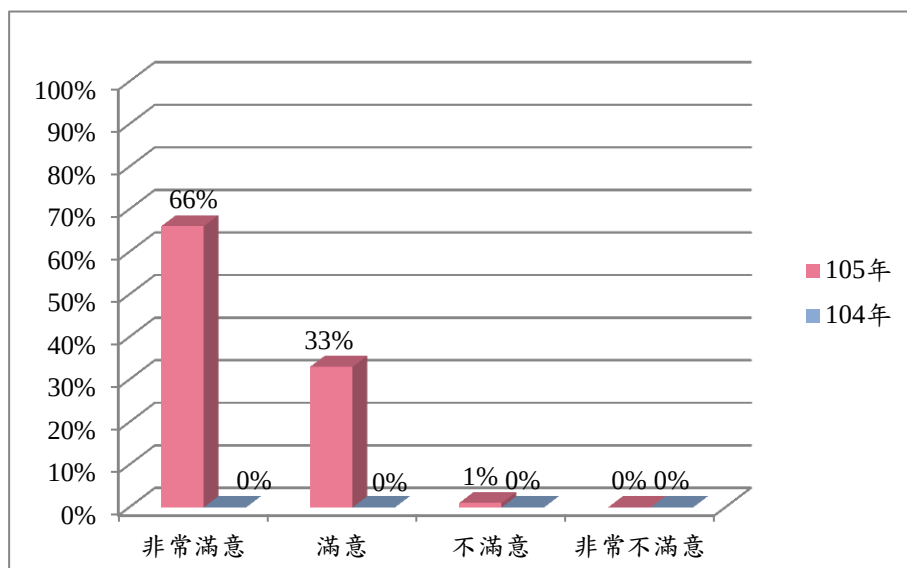
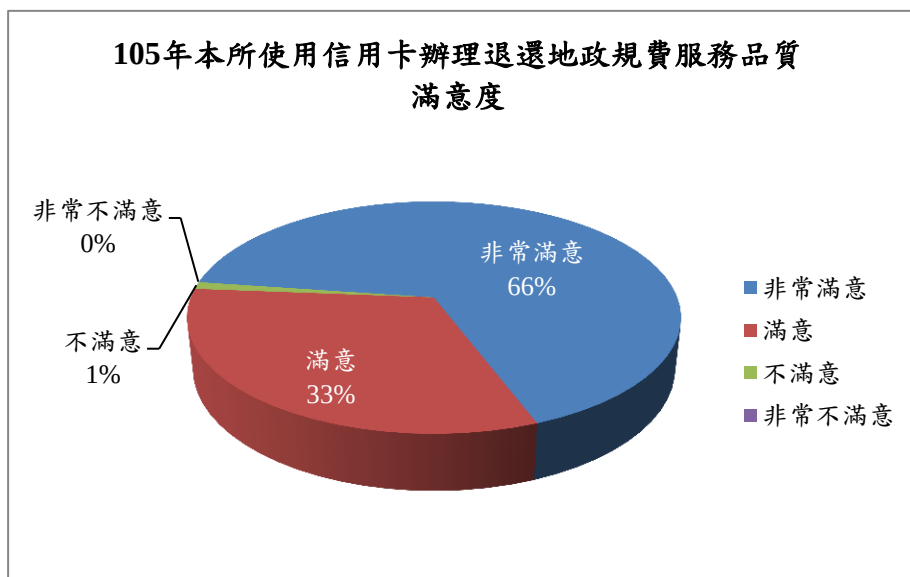
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
105 年	票數	61	29	0	0
105 年	百分比	68%	32%	0%	0%
104 年	百分比	41%	58%	1%	0%



受訪者對辦理退還地政規費服務品質的滿意度，非常滿意 68%，滿意 32%，整體滿意情形為 100%。

5. 您對本所使用信用卡辦理退還地政規費服務品質是否感到滿意？

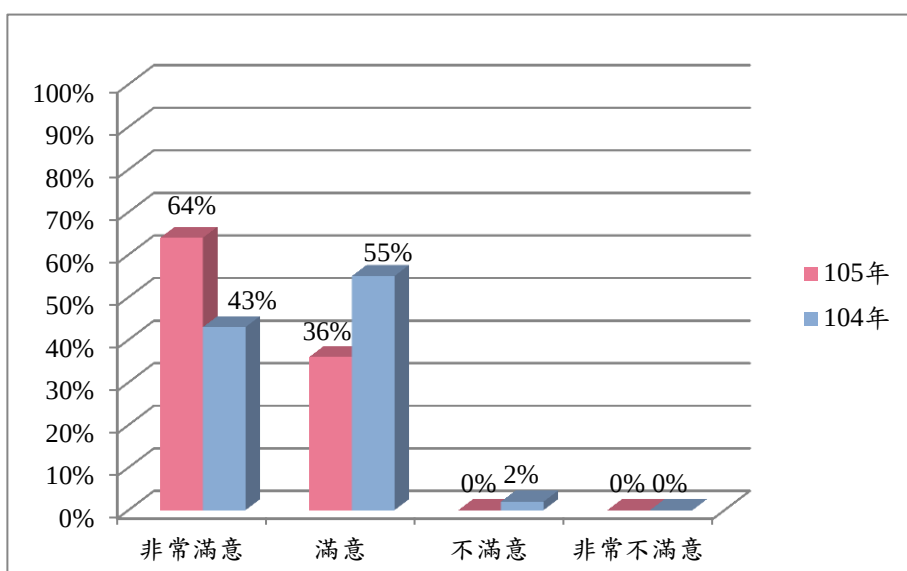
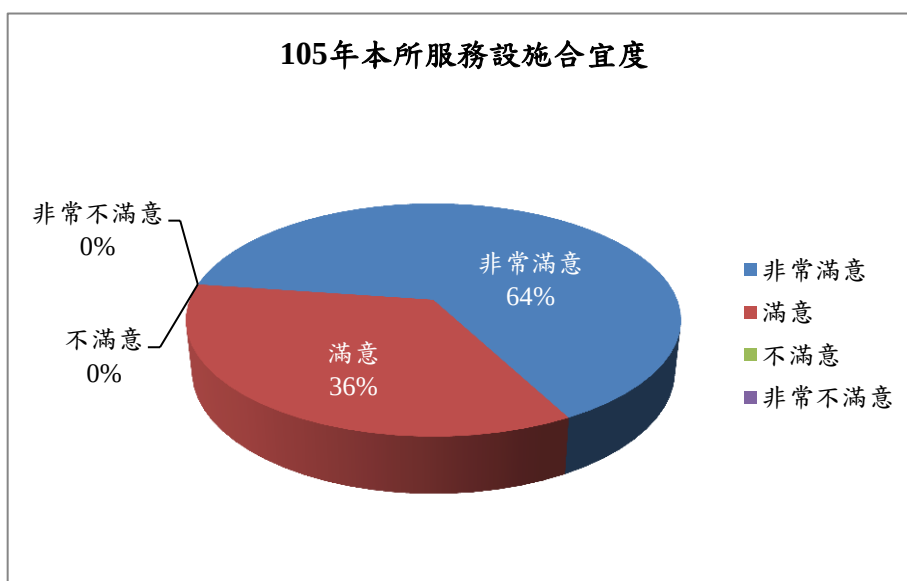
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
105 年	票數	60	30	1	0
105 年	百分比	66%	33%	1%	0%



受訪者對使用信用卡辦理退還地政規費服務品質的滿意度，非常滿意 66%，滿意 33%，整體滿意情形為 99%。1 位受訪者不滿意。

6. 您對本所服務設施合宜度（各項設備維護、提供申請表及各項文具、無障礙廁所等）是否感到滿意？

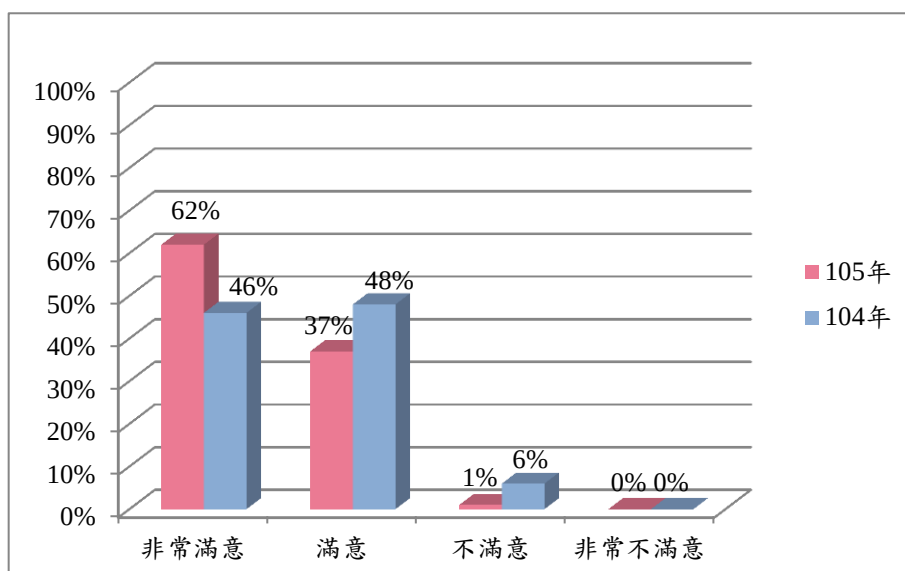
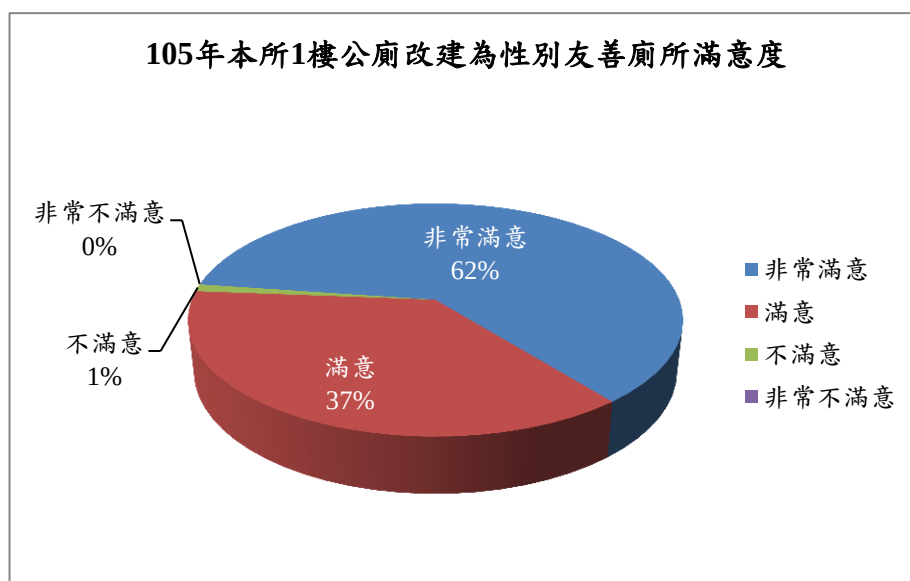
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
105 年	票數	63	35	0	0
105 年	百分比	64%	36%	0%	0%
104 年	百分比	43%	55%	2%	0%



受訪者對本所服務設施合宜度，非常滿意 64%，滿意 36%，整體滿意情形為 100%。

7. 您對本所 1 樓公廁改建為性別友善廁所是否感到滿意？

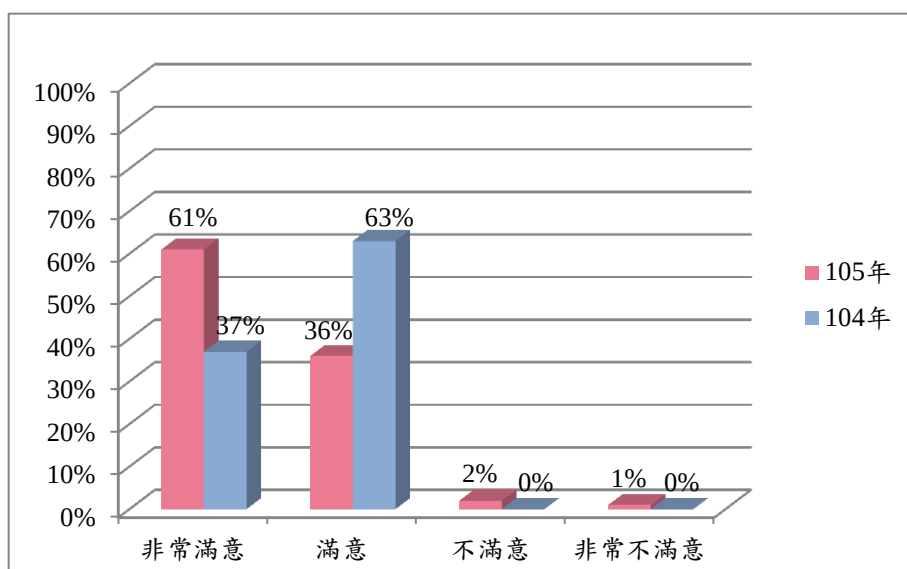
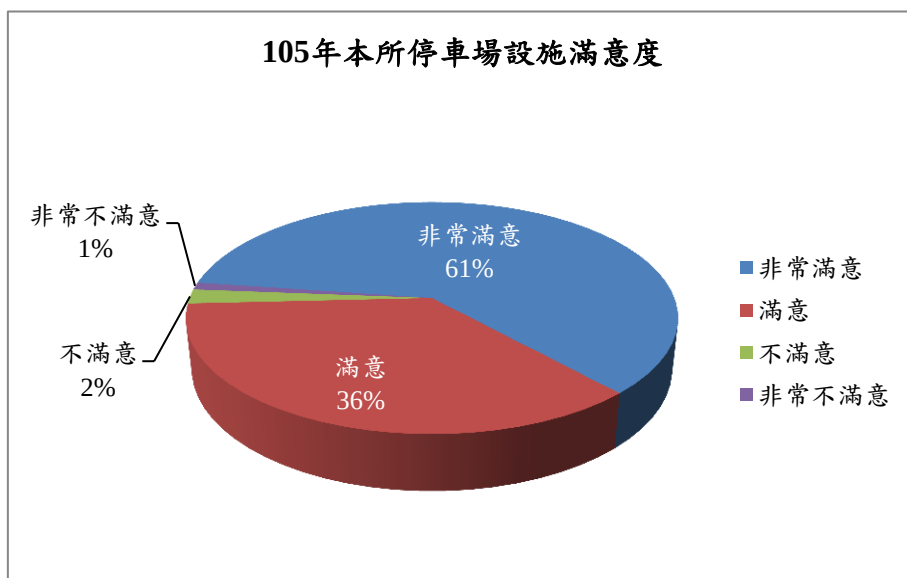
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
105 年	票數	56	34	1	0
105 年	百分比	62%	37%	1%	0%
104 年	百分比	46%	48%	6%	0%



受訪者對本所性別友善廁所的滿意度，非常滿意 62%，滿意 37%，整體滿意情形為 99%。1 位受訪者則感到不滿意，認為怪怪的。

8. 您對本所停車場設施（如自動繳費機、服務人員態度）是否感到滿意？

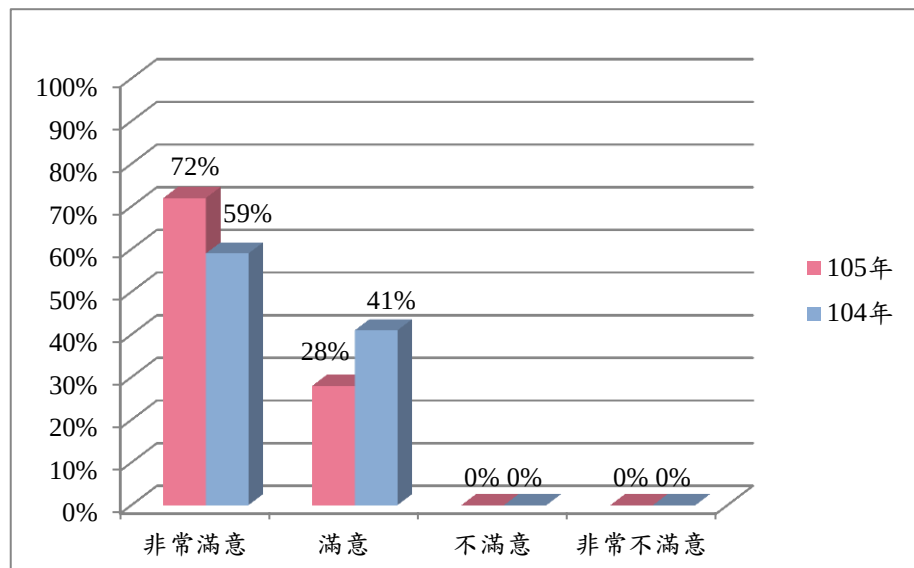
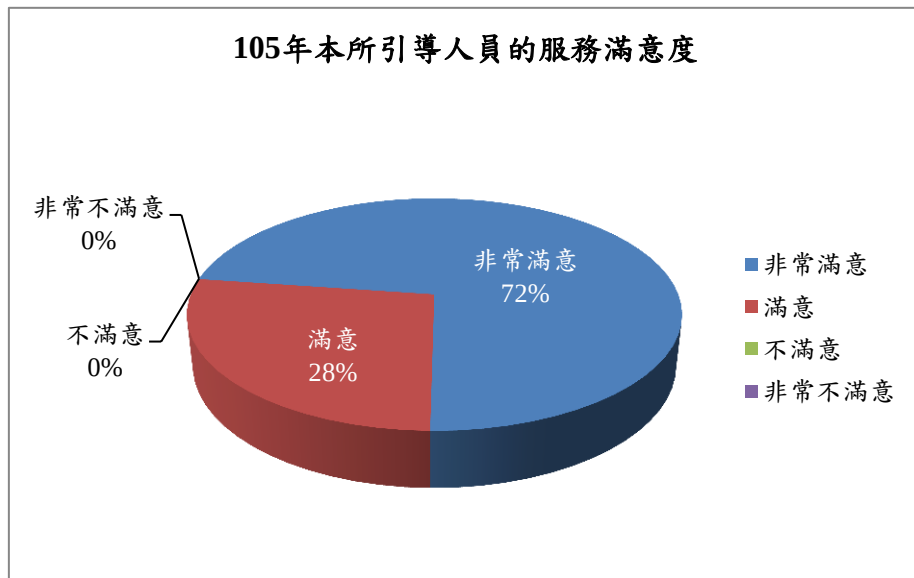
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
105 年	票數	54	32	2	1
105 年	百分比	61%	36%	2%	1%
104 年	百分比	37%	63%	0%	0%



受訪者對本所停車場設施（如自動繳費機、服務人員態度）滿意度，非常滿意 61%，滿意 36%，整體滿意情形為 97%。2 位受訪者不滿意，其中 1 位認為常額滿沒位子，停車費 60 元/小時太貴。1 位受訪者感到非常不滿意。

9. 您對本所引導人員的服務是否感到滿意？

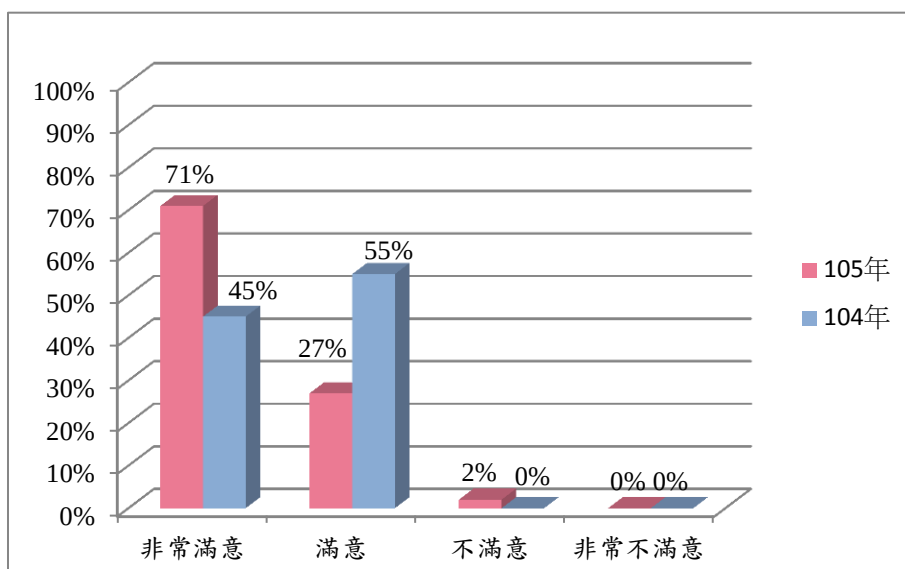
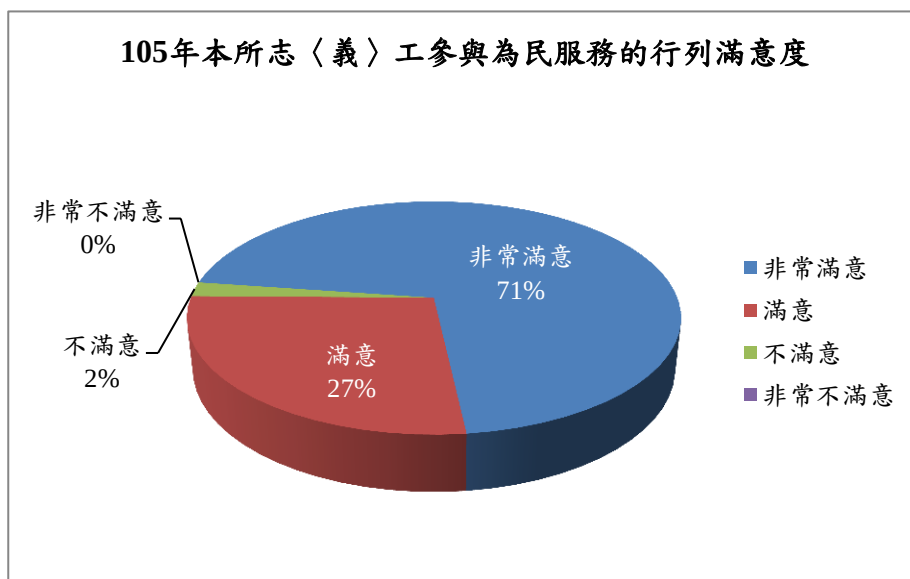
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
105 年	票數	71	27	0	0
105 年	百分比	72%	28%	0%	0%
104 年	百分比	59%	41%	0%	0%



受訪者對本所引導人員的服務滿意度，非常滿意 72%，滿意 28%，整體滿意情形為 100%。

10. 您對本所志〈義〉工參與為民服務的行列是否感到滿意？

		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
105 年	票數	70	27	2	0
105 年	百分比	71%	27%	2%	0%
104 年	百分比	45%	55%	0%	0%

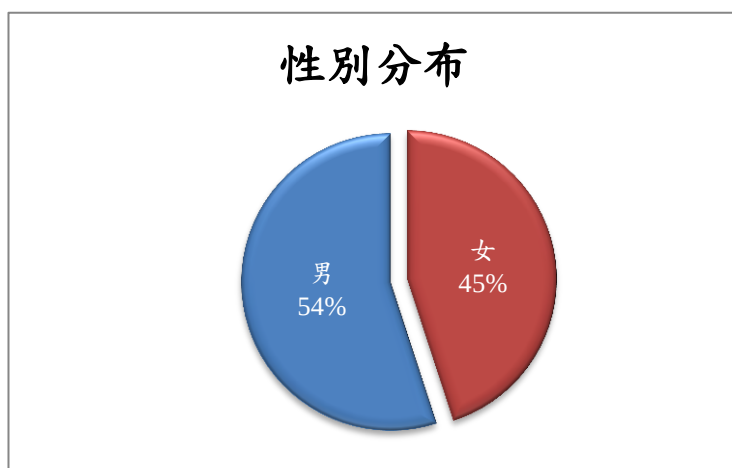


受訪者對本所志〈義〉工參與為民服務的行列滿意度，非常滿意 71%，滿意 27%，整體滿意情形為 98%。2 位受訪者感到不滿意，其中 1 位認為早上 9 點尚未看到義工。

二、受訪者基本資料

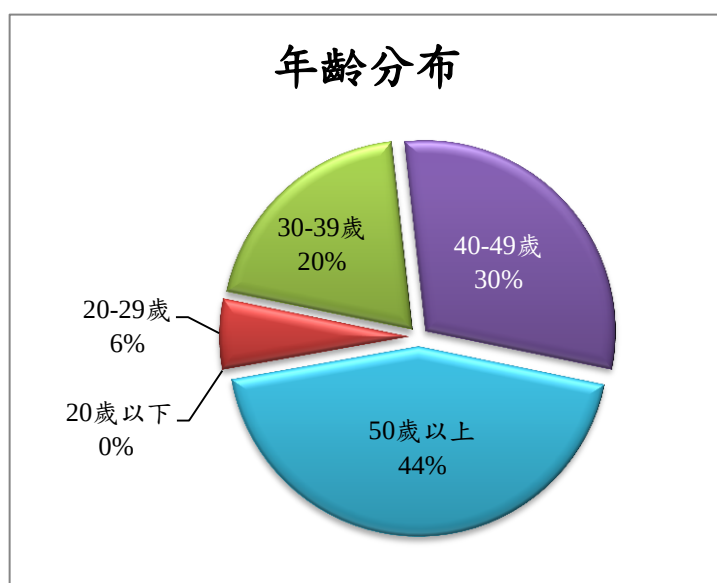
1. 性別

	女	男
個數	45	54
百分比	45%	54%



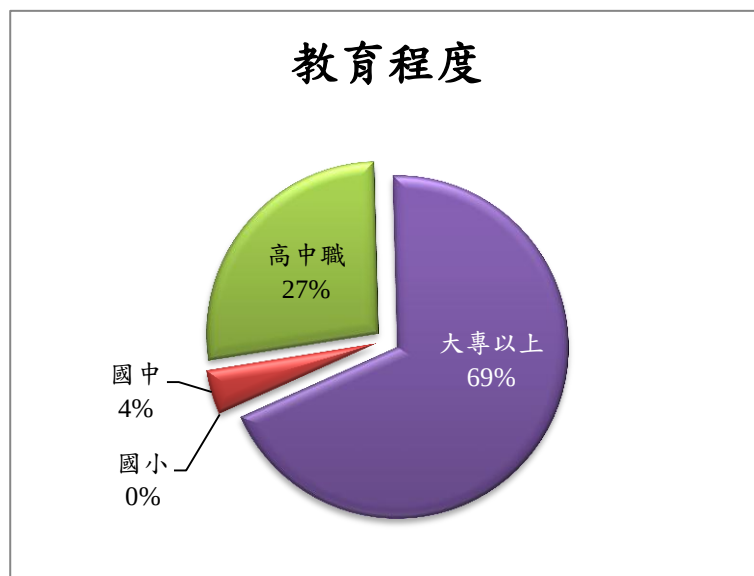
2. 年齡

	20歲以下	20-29歲	30-39歲	40-49歲	50歲以上
個數	0	6	20	30	44
百分比	0%	6%	20%	30%	44%



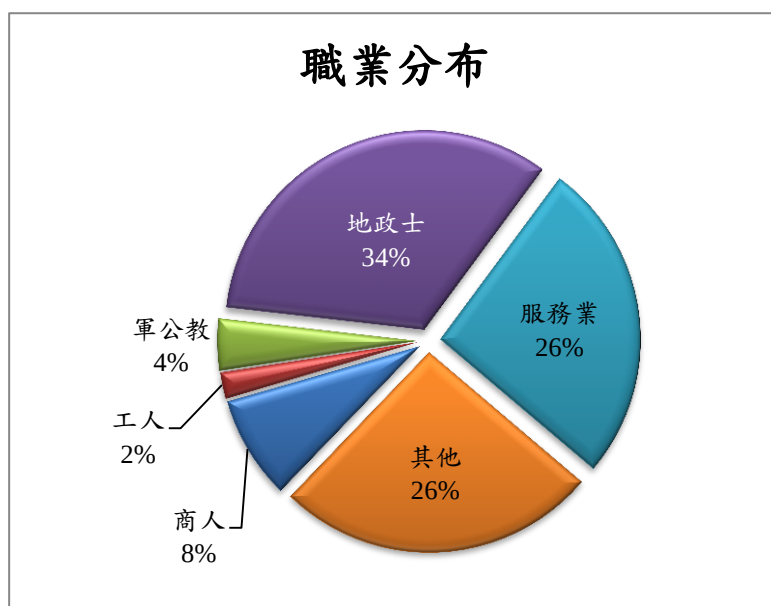
3. 教育程度

	國小	國中	高中職	大專以上
個數	0	4	26	67
百分比	0%	4%	27%	69%



4. 職業

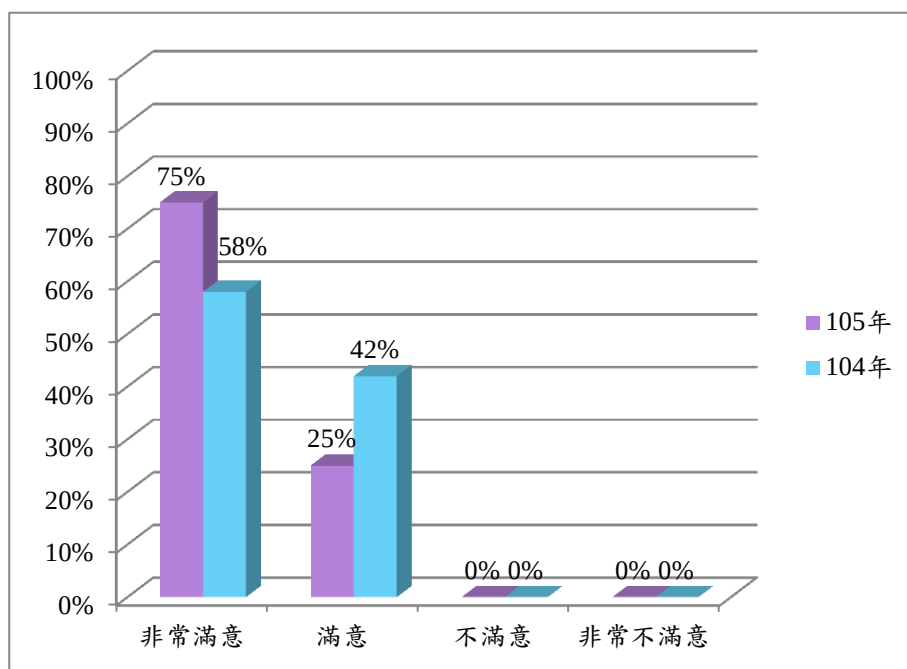
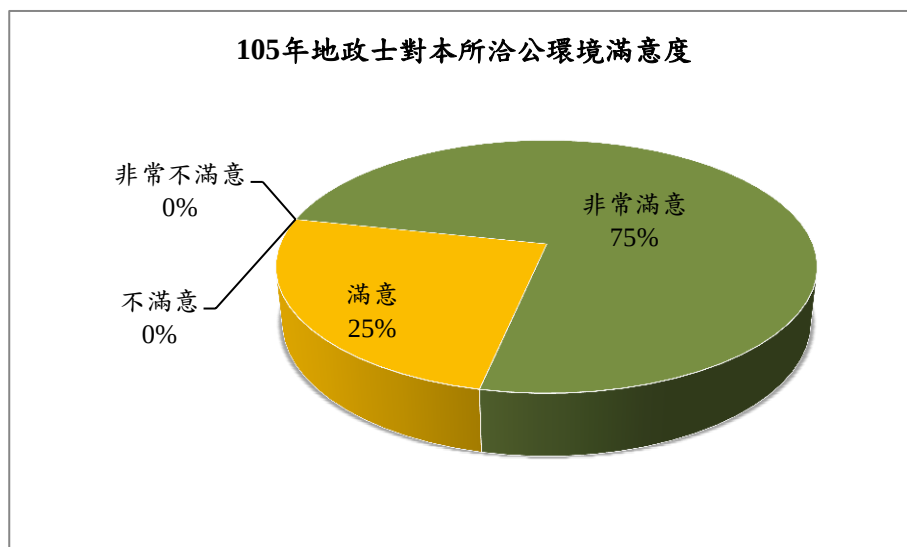
	商人	工人	軍公教	地政士	服務業	其他
個數	8	2	4	32	25	25
百分比	8%	2%	4%	33%	26%	26%



三、交叉分析地政士對本所客服滿意度

1. 您對本所洽公環境是否感到滿意？

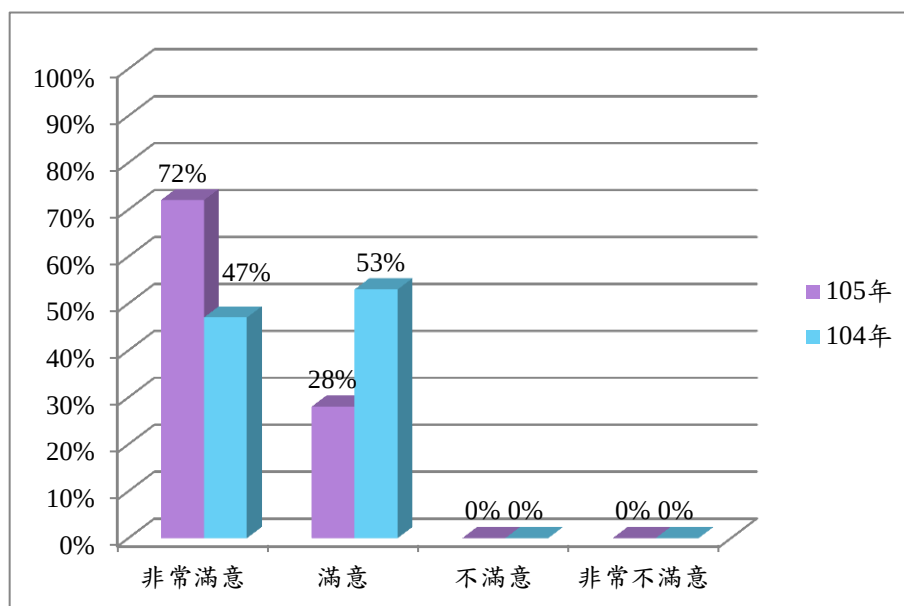
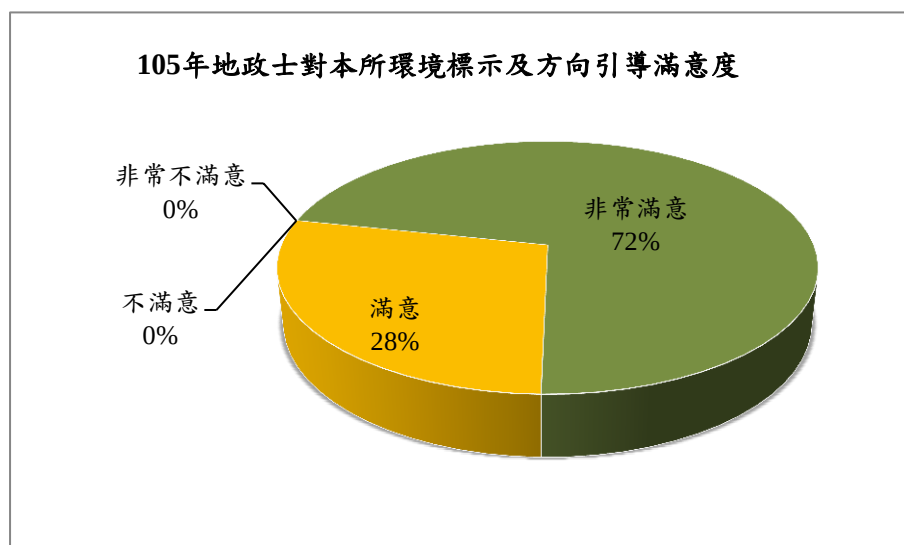
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
105 年	票數	24	8	0	0
105 年	百分比	75%	25%	0%	0%
104 年	百分比	58%	42%	0%	0%



受訪地政士對本所洽公環境的滿意度，非常滿意 75%，滿意 25%，整體滿意情形為 100%。

2. 您對本所環境標示（含雙語）及方向引導（如機關指示牌、設施標示、各樓層設置平面圖及標示課室別等）是否感到滿意？

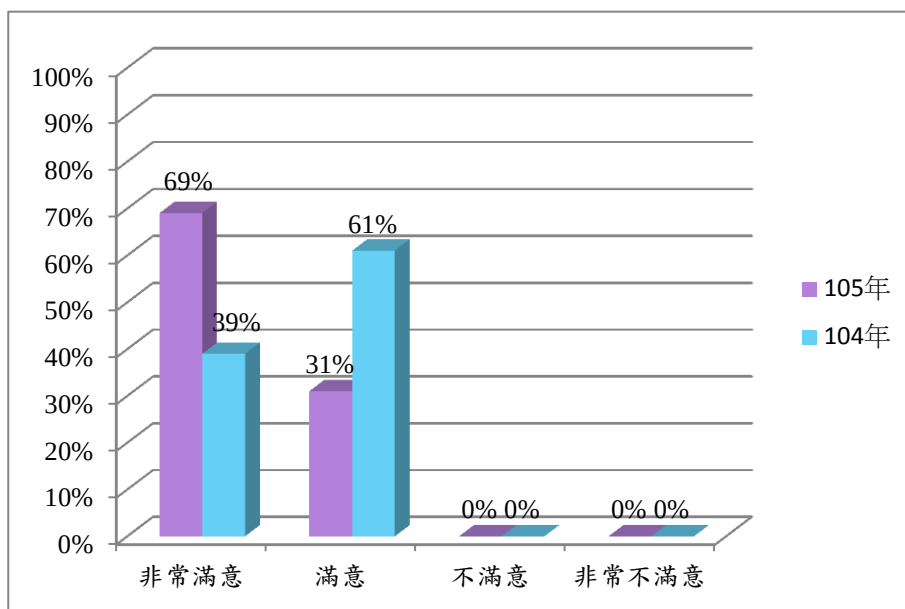
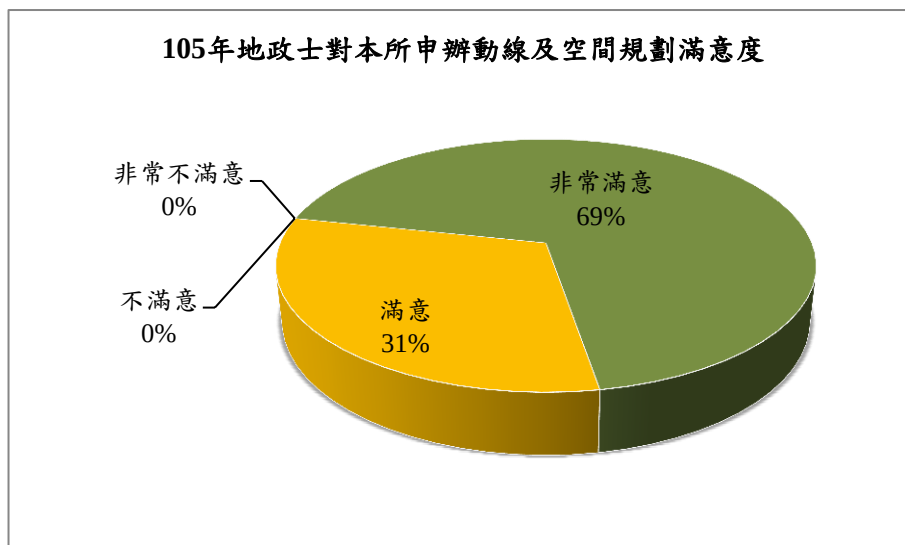
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
105 年	票數	23	9	0	0
105 年	百分比	72%	28%	0%	0%
104 年	百分比	47%	53%	0%	0%



受訪地政士對本所環境標示（含雙語）及方向引導（如機關指示牌等）滿意度，非常滿意 72%，滿意 28%，整體滿意情形為 100%。

3. 您對本所申辦動線及空間規劃（如服務櫃檯動線流暢度、洽公空間適宜度）是否感到滿意？

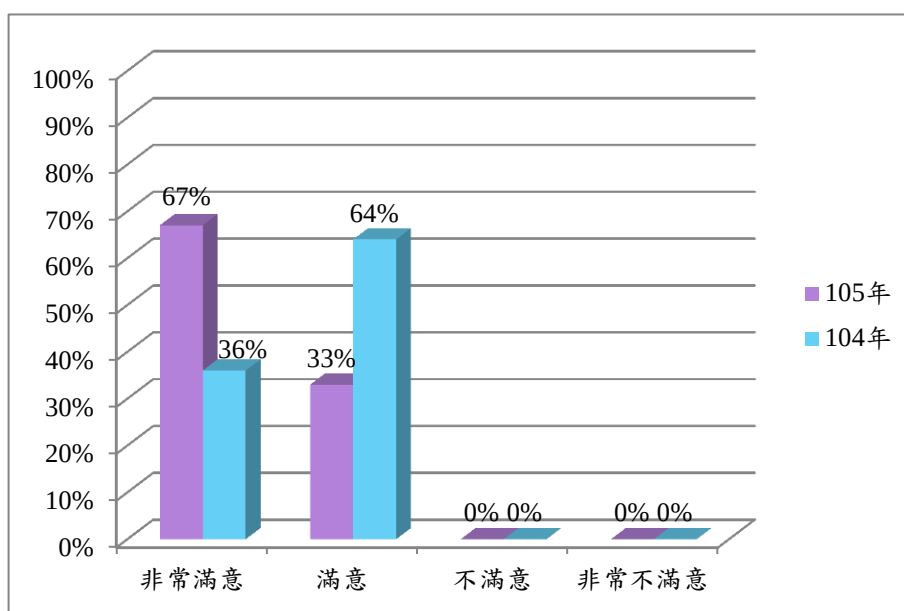
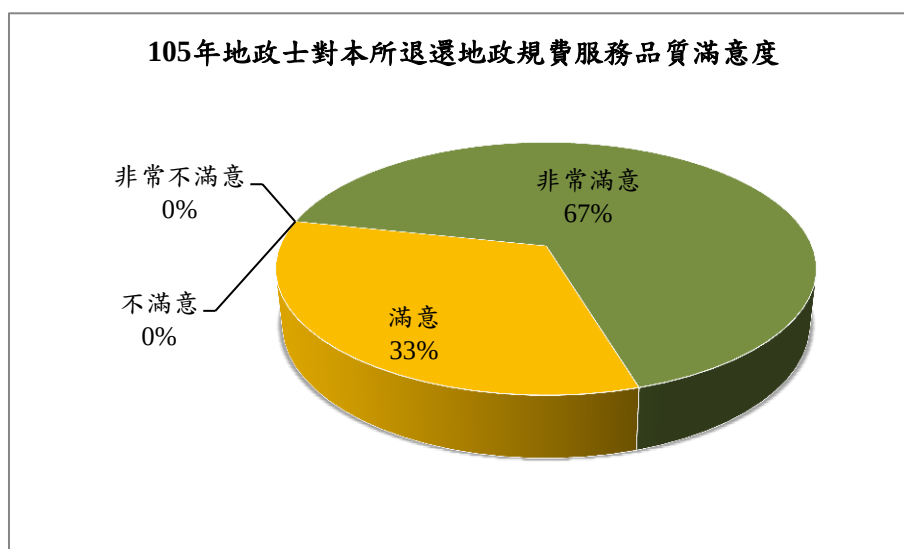
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
105 年	票數	22	10	0	0
105 年	百分比	69%	31%	0%	0%
104 年	百分比	39%	61%	0%	0%



受訪地政士對本所申辦動線及空間規劃（如服務櫃檯動線流暢度等）滿意度，非常滿意 69%，滿意 31%，整體滿意情形為 100%。

4. 您對本所辦理退還地政規費服務品質是否感到滿意？

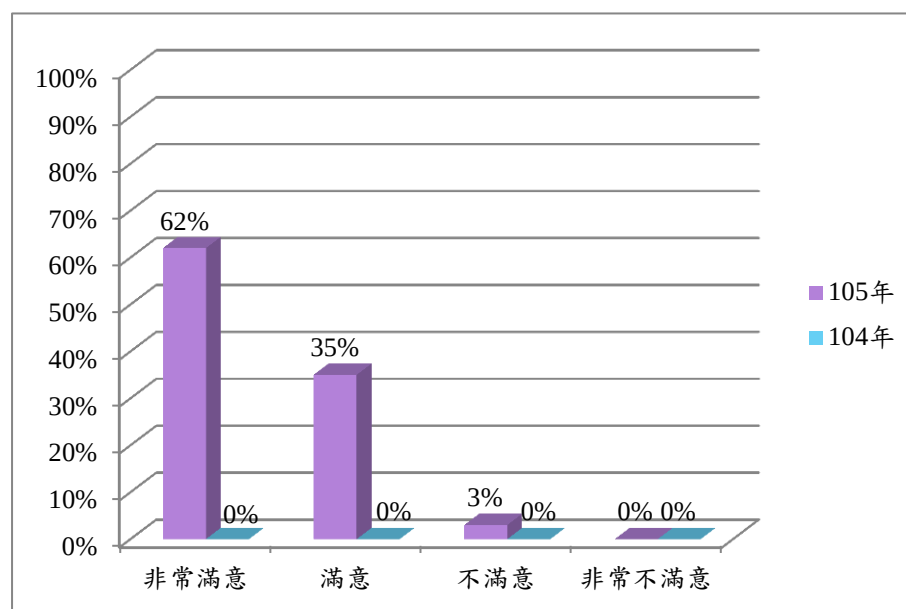
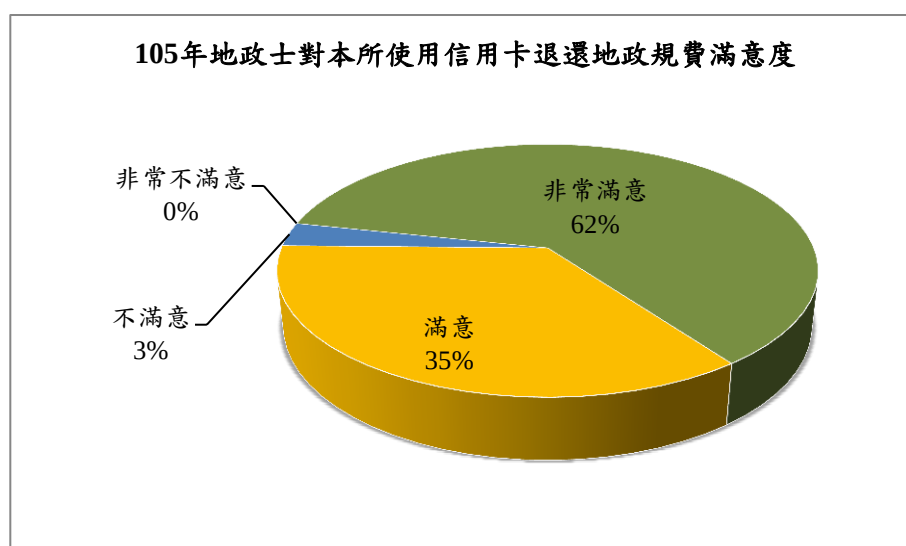
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
105 年	票數	20	10	0	0
105 年	百分比	67%	33%	0%	0%
104 年	百分比	36%	64%	0%	0%



受訪地政士對本所辦理退還地政規費服務品質滿意度，非常滿意 67%，滿意 33%，整體滿意情形為 100%。

5. 您對本所使用信用卡辦理退還地政規費服務品質是否感到滿意？

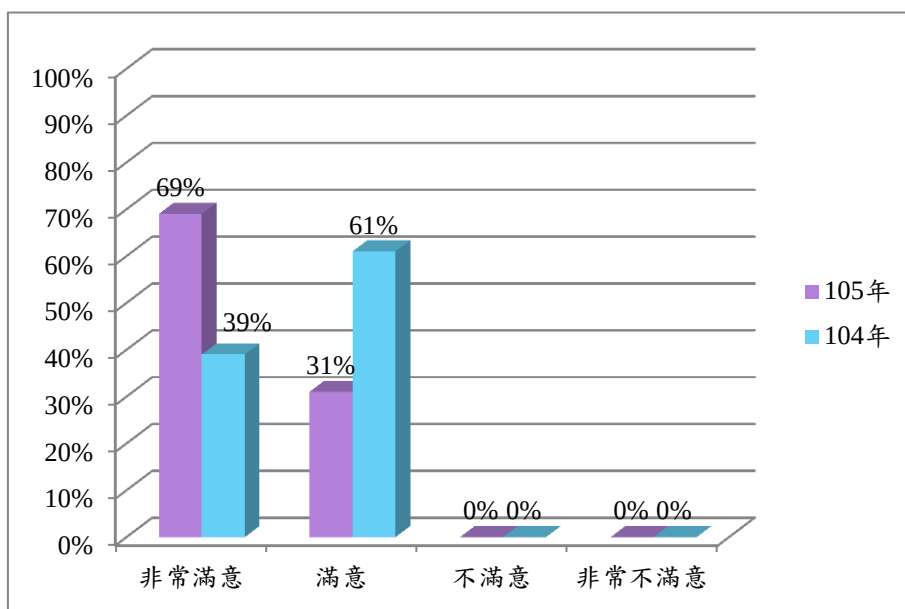
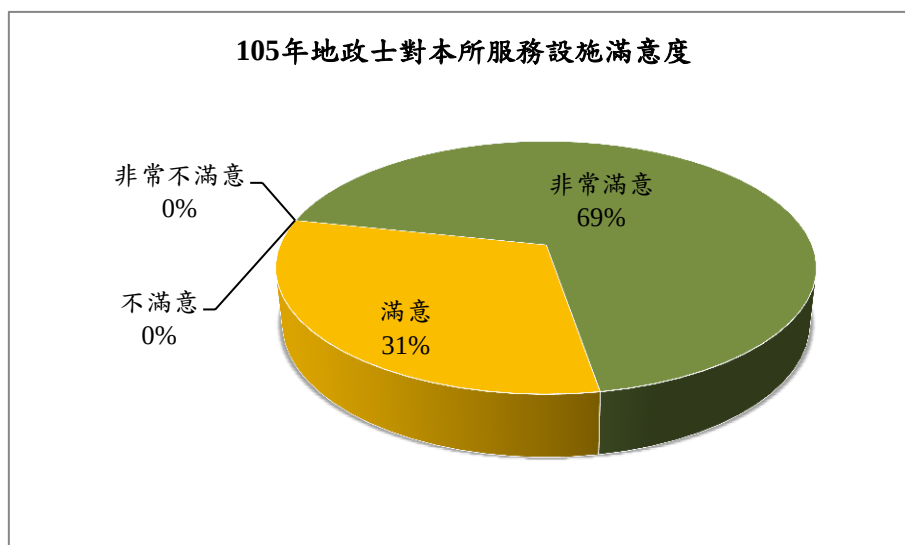
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
105 年	票數	19	11	1	0
105 年	百分比	62%	35%	3%	0%



受訪地政士對本所使用信用卡辦理退還地政規費服務品質滿意度，非常滿意 62%，滿意 35%，整體滿意情形為 97%。1 位地政士感到不滿意。

6. 您對本所服務設施合宜度(各項設備維護、提供申請表及各項文具、無障礙廁所等)是否感到滿意？

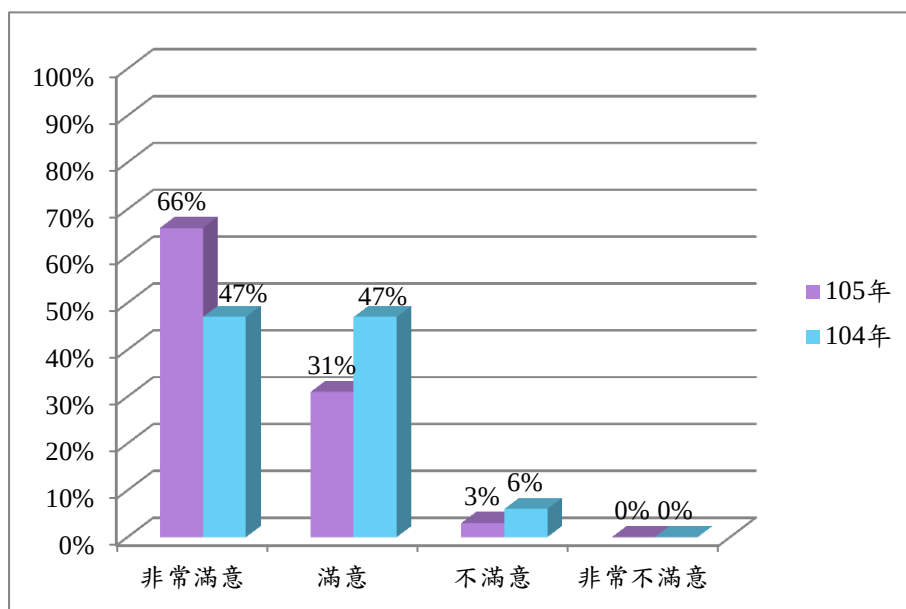
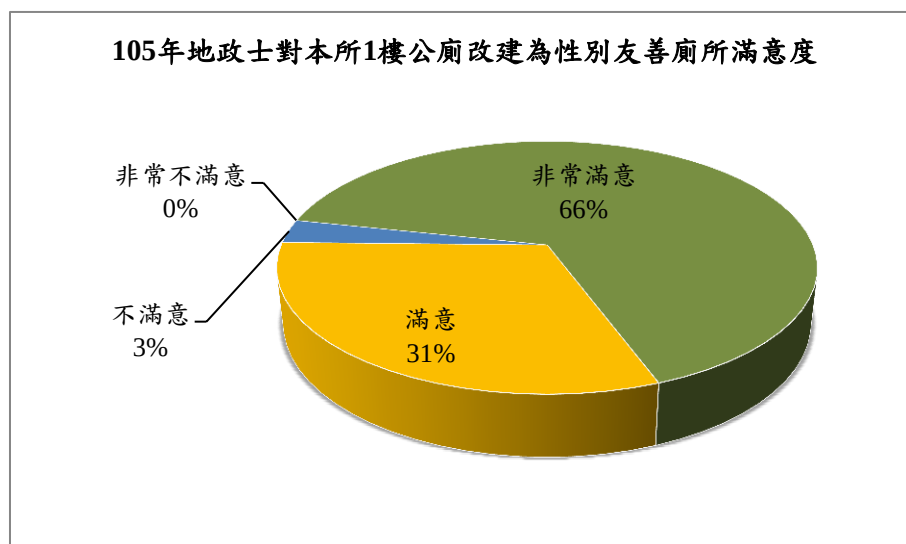
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
105 年	票數	22	10	0	0
105 年	百分比	69%	31%	0%	0%
104 年	百分比	39%	61%	0%	0%



受訪地政士對本所服務設施合宜度（如各項設備維護、提供申請表及文具等）滿意度，非常滿意 69%，滿意 31%，整體滿意情形為 100%。

7. 您對本所 1 樓公廁改建為性別友善廁所是否感到滿意？

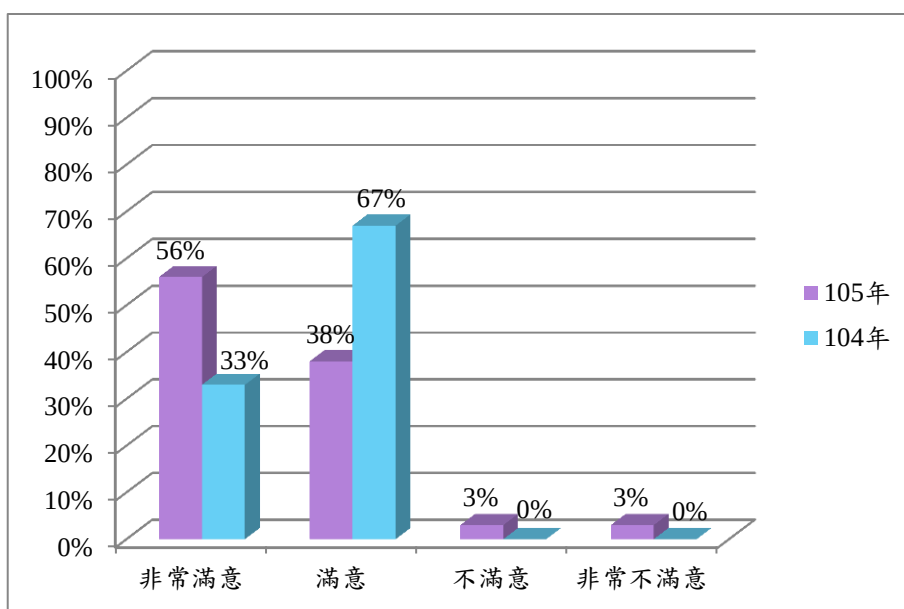
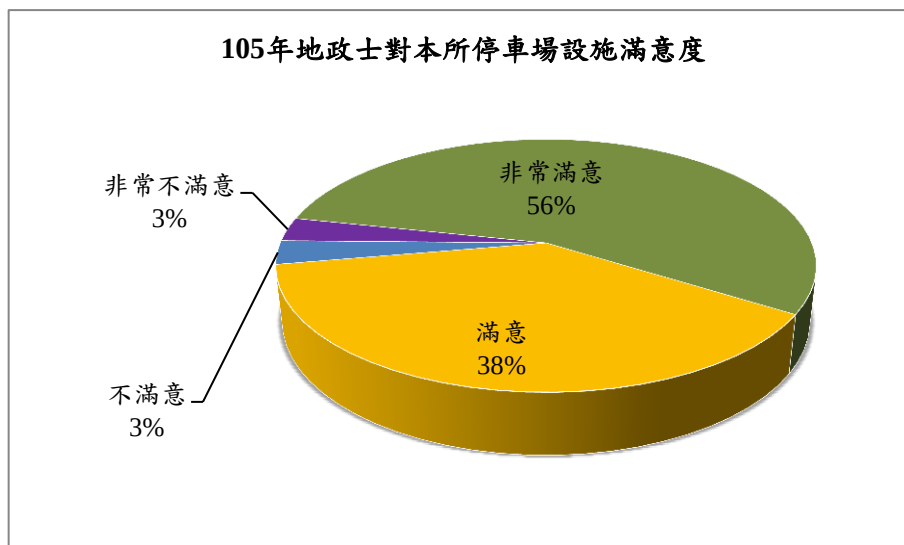
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
105 年	票數	21	10	1	0
105 年	百分比	66%	31%	3%	0%
104 年	百分比	47%	47%	6%	0%



受訪地政士對本所 1 樓公廁改建為性別友善廁所滿意度，非常滿意 66%，滿意 31%，整體滿意情形為 97%。1 位受訪者感到不滿意。

8. 您對本所停車場設施（如自動繳費機、服務人員態度）是否感到滿意嗎？

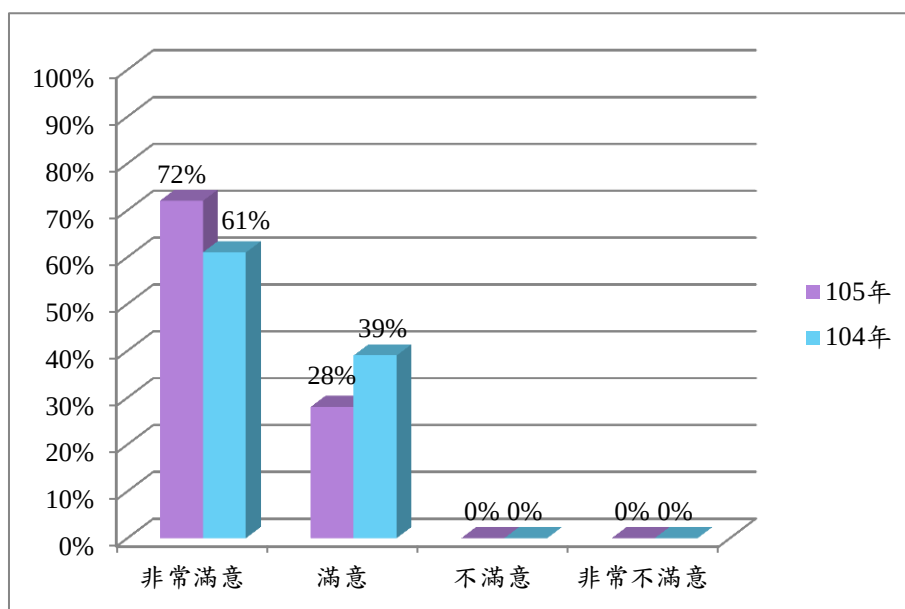
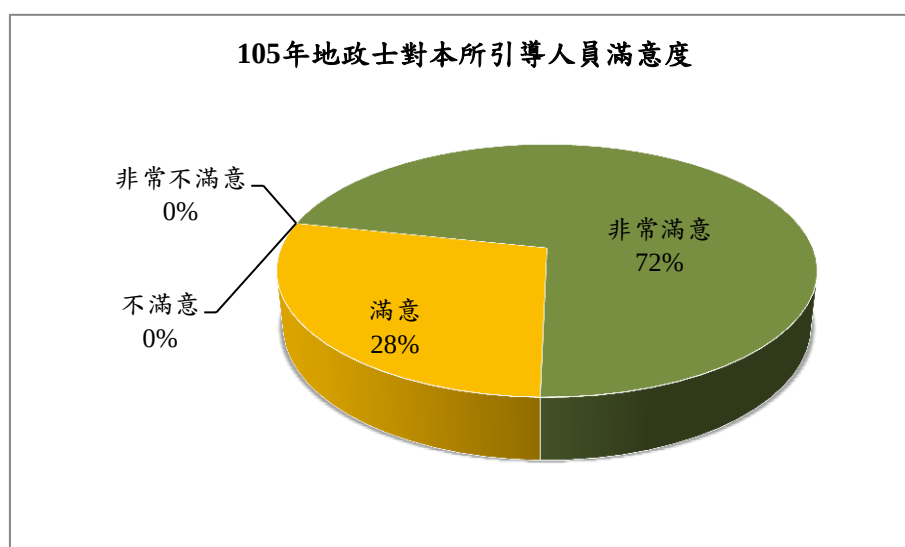
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
105 年	票數	16	11	1	1
105 年	百分比	56%	38%	3%	3%
104 年	百分比	33%	67%	0%	0%



受訪地政士對本所提供停車場設施(如自動繳費機、服務人員態度)滿意度，非常滿意 56%，滿意 38%，整體滿意情形為 94%。1 位受訪地政士感到不滿意，1 位受訪地政士感到非常不滿意。

9. 您對本所引導人員的服務是否感到滿意？

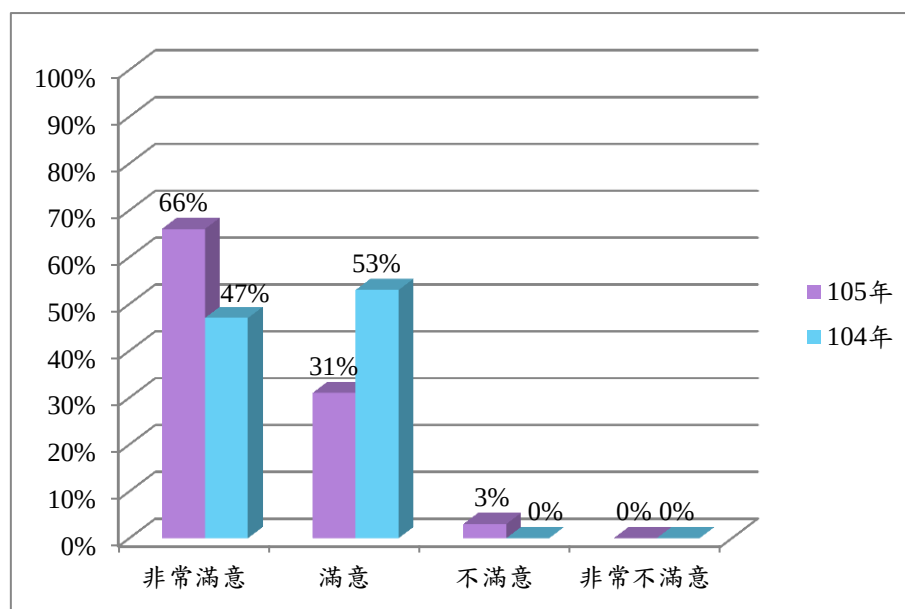
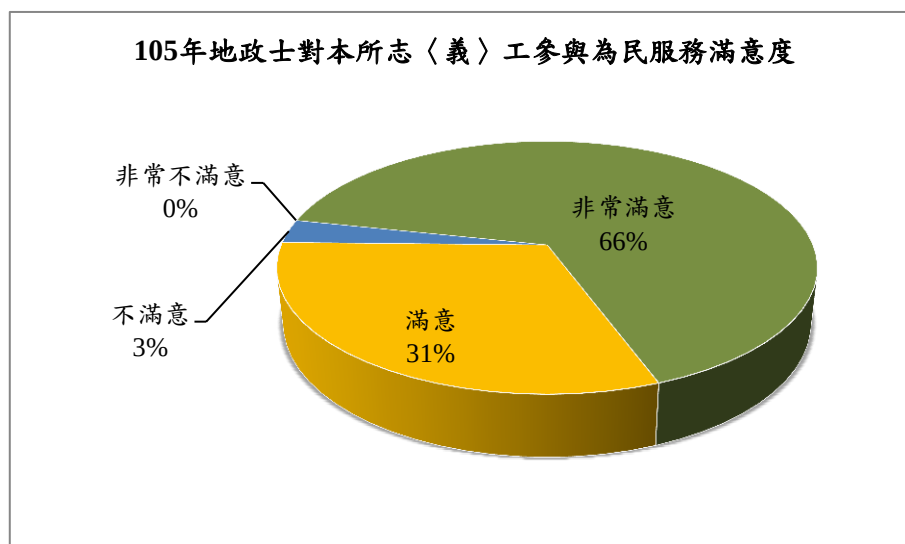
		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
105 年	票數	23	9	0	0
105 年	百分比	72%	28%	0%	0%
104 年	百分比	61%	39%	0%	0%



受訪地政士對本所引導人員的服務滿意度，非常滿意 72%，滿意 28%，整體滿意情形為 100%。

10. 您對本所志〈義〉工參與為民服務的行列是否感到滿意？

		非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意
105 年	票數	21	10	1	0
105 年	百分比	66%	31%	3%	0%
104 年	百分比	47%	53%	0%	0%



受訪地政士對本所志〈義〉工參與為民服務滿意度，非常滿意 66%，滿意 31%，整體滿意情形為 97%。1 位受訪地政士感到不滿意。

四、整體滿意度分析

本次便民服務問卷調查，以本所「辦理退還地政規費服務」、「服務設施合宜度」，以及對「1樓公廁改建為性別友善廁所」滿意度等3項服務措施，調查結果滿意度較104年度提升。

就整體而言，本年度整體滿意度為99.3%，較去年提升0.3%，其中對1樓公廁改建為性別友善廁所較104年94%上升5%，顯示本所設置性別友善廁所獲得民眾大力肯定，惟本次調查結果，民眾對本所停車場設施及志〈義〉工參與為民服務較不滿意。

題號	項 目	104 年度 滿意度	105 年度 滿意度	成長率
1	對本所洽公環境的滿意度	100%	100%	-
2	對本所環境標示（含雙語）及方向引導（如機關指示牌等）滿意度	100%	100%	-
3	對申辦動線及空間規劃（如服務櫃檯動線流暢度等）滿意度	100%	100%	-
4	對本所辦理退還地政規費服務滿意度	99%	100%	↑ 1%
5	對本所使用信用卡辦理退還地政規費服務滿意度（本年度新增）	-	99%	-
6	您對本所服務設施合宜度（如各項設備維護、提供申請表及文具等）滿意度	98%	100%	↑ 2%
7	您對本所1樓公廁改建為性別友善廁所滿意度	94%	99%	↑ 5%
8	對本所停車場設施（如自動繳費機、服務人員態度）滿意度	100%	97%	↓ 3%
9	對引導人員服務的滿意度	100%	100%	-
10	對本所志〈義〉工參與為民服務的行列滿意度	100%	98%	↓ 2%
整 體 滿 意 度		99%	99.3%	提升

五、不滿意事項及其他建議事項之改進措施

本次辦理客服滿意度調查，經回收問卷彙整，不滿意項目以對「本所停車場設施」及「志〈義〉工參與為民服務的行列」為高。茲就不滿意部分之原因說明如下：

客服滿意度調查表受訪者不滿意事項說明				
問卷項目	不滿意票數	百分比(%)	不滿意原因	說明及改進措施
停車場設施	3	3%	常額滿沒位子，停車費 60 元/小時太貴。	本所停車場係標租予永固便利停車股份有限公司〈下稱該公司〉經營管理，停車費率依照臺北市公有停車場收費費率自治條例訂定。 此外，本所停車位數量計 82 格，該公司為配合政策，提供里民優惠停車 30 格、本所及建管處公務車停車 4 格、本所及建管處同仁優惠停車 20 格、洽公民眾免費汽車臨停 30 分鐘 6 格，其餘為月租車位，故僅能就有限車位對外開放使用。本所將持續與該公司協調減少月租車位，以提供洽公民眾臨時停車之需求。
志〈義〉工參與為民服務的行列	2	2%	早上 9 點尚未看到義工。	本所志工為義務性質，且多數志工主要職業為地政士，有時可能因事務繁忙而無法準時出席。本所將不定時檢視志工出席狀況，並依本所「推動志願服務工作及考核實施計畫」辦理定期考核，未按時出勤者，1 年內累計達 5 次以上取消志工資格。

伍、對策與結論

提供優質、舒適且專業的洽公環境，是本所持續努力之目標。透過此次客服滿意度調查結果顯示，民眾對本所環境及服務品質均有很高的評價，對於本所不足之處以及問題所在，現階段將針對問題積極找出解決方案，未來則持續不斷改善，以為民服務的精神提供更完善的洽公環境。